

# Grundsätze zum Umgang mit Beschwerden

## I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen oder Unternehmen) können Beschwerde einlegen.
- (2) Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:
  - Ihr Kundenberater wird als Ihr direkter Ansprechpartner allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden nachgehen, die Sie bei Ihren regelmäßigen Gesprächen äußern. Sie können sich auch per E-Mail, Telefon oder Post an ihn wenden
  - Darüber hinaus existiert die bereits genannte Beschwerdestelle, die für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an diese gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [beschwerden@privatbank.de](mailto:beschwerden@privatbank.de) gesendet werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Bankhaus Ellwanger & Geiger AG  
Beschwerdestelle  
Börsenplatz 1  
70174 Stuttgart

Weitere Hinweise zur Beschwerdestelle finden sich auch auf unserer Internetseite.

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name/ Vorname, Adresse, Telefonnr., ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes, insbesondere Konto-/Depotnummer, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht und Zeitpunkt, zu dem der Beschwerdegrund aufgetreten ist ;
  - Beschreibung Ihres Anliegens, insbesondere die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern Sie sich nicht selbst, sondern sich in Ihrem Namen und Auftrag eine andere Person an uns wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Nach Eingang der Beschwerde bearbeiten wir diese individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Wir streben eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen, in jedem Fall nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde beantworten.

- (5) Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erhalten Sie eine ausführliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

### **IV. Schlichtungsstellen**

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an weitere Stellen zu wenden.

#### **Ombudsmannverfahren:**

Wir nehmen am außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f BGB des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist.

Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) zu richten an

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166 / Fax: +49 (0) 30 1663-3169  
[ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)  
<https://bankenombudsmann.de>

#### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:**

Für Kunden besteht die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) oder wegen der Kündigung eines Basiskontovertrages zu beschweren. Ferner kann ein Kunde wegen der Ablehnung seines Antrages auf Abschluss eines Basiskontovertrages nach § 48 des Zahlungskontengesetzes (ZKG) bei der BaFin die Durchführung eines Verwaltungsverfahrens beantragen.

#### **Europäische Online-Streitbeilegungsplattform:**

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.